

**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 EN EL ÁREA DE TELECOM DE
LA EMPRESA DIMERCO S.A.**

JAIME ANDRÉS RIASCOS BONILLA

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2008**

**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 EN EL ÁREA DE TELECOM DE
LA EMPRESA DIMERCO S.A.**

JAIME ANDRÉS RIASCOS BONILLA

Trabajo para optar título de Administrador de Empresas

**Directora
MARÍA ELVIRA ARBOLEDA CASTRO
Msc. Mercadeo**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2008**

Nota de Aceptación:

Aprobado por el grupo de docentes de Práctica Empresarial en cumplimiento con los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de profesional en Administrador de Empresas

MARÍA ELVIRA ARBOLEDA CASTRO

Directora

JOAQUÍN GUEVARA

Docente

ESPERANZA GARAVIÑO

Docente

Santiago de Cali, 30 de Enero de 2008

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	8
1. GENERALIDADES	9
1.1 TELECOM –DIMERCO S.A.	9
2. OBJETIVOS	10
2.1 OBJETIVO GENERAL	10
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	11
4. MAPA DE PROCESOS	12
5. RESPONSABILIDADES	13
5.1 GESTIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES	13
5.2 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	14
5.2.1 Responsabilidades	15
5.2.2 Control de los Documentos	15
5.2.3 Enfoque al cliente	16
5.2.4 Política de calidad	16
5.2.5 Información para la revisión	19
5.3 ORIENTACIÓN DE LA ANALISTA	21
6. CONCLUSIÓN	22
BIBLIOGRAFÍA	26

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Mapa de procesos	12

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Matriz de correspondencia de la política de calidad con visión, la misión, los valores y los principios	17
Cuadro 2. Matriz de política de calidad	18
Cuadro 3. Matriz de correlación entre política de calidad y objetivos de calidad	20

LISTA DE ANEXO

	pág.
Anexo A. Descripción de cargo	25
Anexo B. Formatos administrativos	35

INTRODUCCIÓN

El paso para el aseguramiento de la calidad es el compromiso de la dirección de la empresa y el personal del área de telecomunicaciones para tener un proceso continuo para el mejoramiento de la calidad. Donde luego recoge la información para crear el manual para el aseguramiento de la calidad, todo es un proceso, es decir, una serie de acciones que producen un resultado, estos resultados son los productos o servicios que satisfacen la necesidad y deseos de los clientes. Para estos hay que entender los requisitos del trabajo, ayuda a cumplir con las necesidades del área y a prevenir problemas, esta es la base del mejoramiento de la calidad. Para esto se utiliza la herramienta de la serie ISO 9001 que describe y aclara los conceptos de calidad y proporciona directrices basados en la capacidad funcional y organizativa necesaria de un producto o servicio.

Con el sistema de calidad implementado en Dimerco S.A. en el área de Telecom, se orienta hacia el cumplimiento de las metas establecida por la alta dirección, y a un mejor servicio que brinda confianza a los clientes actuales y potenciales, dando así una satisfacción de sus expectativas y necesidades, por que la norma optimiza procesos, proporciona herramientas para la atención al cliente, mejorando la calidad de los suministros requerido para la presentación de los servicios, brindando un soporte a los formatos que son de manejos internos de la empresa y con las analista a mejor la atención al cliente en las actividades que se realizan en los puntos presenciales de Telecom. Así Dimerco S.A. dará el cumplimiento requerido en la norma NTC-ISO 9001: 2000 en el área de telecomunicaciones lo cual se debe reflejar de manera positiva en los resultados globales y en el nivel de desempeño de la empresa.

1. GENERALIDADES

1.1 TELECOM –DIMERCO S.A.

Dimerco tiene un contrato con la empresa Telefónica Telecom. Donde somos los socios estratégicos del manejo de los puntos presénciales al nivel de los I2, V2, I3 y V3 donde los I2 que son las zonas que Telecom le otorga a Dimerco para que les dirija y realice funcionamiento de ellos que son los departamentos de Valle del Cauca aquí se maneja casi todos los municipios menos (Cali, Buenaventura y Tuluá), Cauca que son (El Bordo, Puerto Tejada y Guapi), Nariño que están (Tuquerres, Tumaco, Ipiales, La Unión Nariño) y Chocó que es el municipio de Istmina, en los i2 se realiza atención al cliente, gestión comercial y se tiene acceso a todo el sistema de Telecom desde los puntos. Los v2 son propio de Dimerco pero no tenemos.

Los I3 son los puntos de contratista que tiene cierto grado resolutiva en cuanto al manejo de formatos y servicio al cliente pero no tienen acceso al sistema de Telecom. Y los v3 que son zonas como pueblos que tiene ventas más no servicio al cliente y Dimerco les hace visitas comerciales.

El portafolio de Telecom que se maneja en los puntos son los siguientes:

- Servicio al cliente.
- Ventas mediatas (líneas básicas, banda ancha, Internet telefónico, Tv. Digital.)
- Ventas inmediatas (tarjetas, telefonías, fax)

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar las estrategias del sistema de gestión de calidad en el área de telecomunicaciones, estandarizando los macros procesos de servicio al cliente, gestión de terceros o concesionarios, ventas inmediatas y mediatas.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Levantar los métodos y procedimientos en el área de telecomunicaciones para la implementación de la norma ISO 9001.
- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad que inciden a la calidad del servicio y a los logros de los indicadores que se deban usar para un mejoramiento continuo en el área de Telecom.
- Realizar una orientación de la analista, los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto el control como las operaciones son eficaces, las actividades de seguimiento y medición, para alcanzar los resultados planificados.

Los mecanismos para la implementación de la norma ISO 9001 en el área de Telecom.

Se empezó por definir los procesos que se hacen en el área donde encontramos que:

- El **objetivo** de este procedimiento es definir y establecer un sistema para el control de la documentación que afecte la gestión de calidad y los macros proceso de servicio al cliente de Telecom.
- El **Alcance** queda englobados en la aplicación de este procedimiento de los documentos del sistema de gestión de calidad donde se aplica: manual de responsabilidades, procedimientos, formatos y otros documentos.
- En el área de Telecom. No se logra con mucha claridad sacar indicadores fijo por que se manejan demasiados puntos y esto genera una contra al estudiante para alguna medición de tipo cuantitativo. Parte del proceso con lleva al direccionamiento estratégico.

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- Misión: garantizar que la unidad de negocio trabajen bajo estándares de calidad eficaces, buscando satisfacer las necesidades y requisitos de nuestros clientes y que le generen a la empresa: crecimiento, rentabilidad y le brindan solidez permanente para contribuir al desarrollo social del país, por la generación de empleo y el bienestar de su colaborador.
- Visión: Ser para el 2012 una empresa reconocida en la producción, mercadeo y comercialización de productos y de consumo masivo que le permitan incursionar de manera eficaz en el mercado nacional e internacional con un equipo humano, capacitado, motivado y comprometido con la organización y la sociedad para atender necesidades y expectativas de clientes, proveedores y accionistas.
- Principios:
 - Honestidad.
 - Lealtad.
 - Compromiso.
- Valores:
 - La Gente.
 - Sus productos.
 - Su Rentabilidad.
 - Calidad del trabajo.

4. MAPA DE PROCESOS

Figura 1. Mapa de procesos



Fuente: Implementación del Autor.

En el desarrollo del trabajo de la práctica estudiantil en la implementación de los estándares de calidad para lograr los objetivos específicos se encuentra procedimientos y aplicaciones que son útiles para un buen funcionamiento de las empresas, por que estos objetivos llevaron a un control de las actividades comerciales en el área de telecomunicaciones.

5. RESPONSABILIDADES

Levantar los métodos y procedimientos en el área de telecomunicaciones para la implementación de la norma iso 9001. Para el logro de este objetivo se realiza la definición de los cargos del personal del área de Telecom en Dimerco, dando así como resultado un manual de funciones.

5.1 GESTIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES

Documentar el Sistema de Gestión de Calidad implementado en el área de Telecom para brindar un soporte a nuestros colaboradores e información a nuestros clientes, sobre las actividades que se realizan con el propósito de satisfacer las expectativas de nuestros clientes y dar cumplimiento a lo requerido en la norma NTC-ISO 9001:2000.

Se hace en el manual aclaración de la labor de todo el personal interno que maneja Dimerco La información está plenamente identificada.

Siendo así se obtuvo las funciones del personal del área de telecomunicaciones para crear un manual de funciones donde es beneficio para los empleados conocer que el sistema de gestión documentado aportara al personal un mejor conocimiento de cual es su trabajo y sus objetivos; se evitan mal entendidos, se conoce que se espera generando así un mejor ambiente de trabajo, se desarrolla un mayor sentido de pertenencia para la compañía, el personal nuevo aprende inmediatamente sus tareas, toda la información esta documentada. Permite identificar y planificar las tareas por su método de desempeño para obtener mejores resultados, controlando sus operaciones, reduciendo las necesidades de problemas permitiendo que los gerentes dediquen más tiempo en planificar y en realizar actividades para el mejoramiento del área de telecomunicaciones.

Las funciones del personal de telecomunicaciones Se encuentran en la matriz de descripción de cargos adjunto a los documentos.

5.2 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

La identificación de los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad que inciden a la calidad del servicio y a los logros de los indicadores del área de telecomunicaciones, así que da plasmada la información para que siga su curso de obtener el certificado del sistema de gestión de calidad ya que es un área de la empresa Dimerco S.A. se haga valido los documentos que se implementaron por medio de su sistema de gestión de calidad que se desarrollaron en el transcurso de la practica estudiantil con la característica de la norma ISO 9001:2000.

Se lleva acabo este objetivo con los procesos definidos anteriormente el mapa de procesos:

- **Proceso Direccionamiento Estratégico:** Establecer las directrices necesarias para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Ventas mediatas e inmediatas:** Ventas mediatas (líneas básica, banda ancha, Internet telefónico, Tv. digital). Ventas inmediatas (tarjetas, telefonías, fax), se ve el posicionamiento y la rotación del producto.
- **Servicio al Cliente:** forma de cómo satisfacer las necesidades de nuestro cliente logrando la rentabilidad esperada por nuestro socio.
- **Proceso Administración:** Establecer directrices para el control de gastos en general y mantenimientos preventivos y correctivos de recursos técnicos y locativos.
- **Proceso Recursos Humanos.:** Establecer una metodología para garantizar la competencia y el bienestar del personal de la organización.
- **Proceso Contabilidad y Finanzas:** Recopilar, registrar, evaluar y analizar la situación financiera de **Dimerco S.A.**
- **Proceso Gestión de Calidad:** Establecer, implementar, mantener y hacer seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad.
- **Proceso Sistemas** Brindar una asistencia computacional confiable, segura y acorde a las expectativas y requerimientos del área.

La caracterización de los procesos se encuentra en los documentos anexo, este pertenece al direccionamiento estratégico de Dimerco S.A. bajo este parámetro se realizo la caracterización donde se encuentran la política y los objetivos de calidad.

5.2.1 Responsabilidades. Así se establece formatos para las actividades y carpetas administrativas que son controlada por la administración de Dimerco, encargado Jaime Riascos, dichos formatos donde la analista deben de enviar diario son los informes de ventas inmediatas y mediatas, y los estadísticos diarios y auditorias a los puntos semanales, estos formatos se elaboraron en compañía de la jefa de gestión de calidad la señora Bertha Cevallos para la utilización en los puntos presenciales, los formatos ya están con lo reglamentario que exige la norma ISO 9001:2000 parámetro del instructivo No IN-CAL-00-01 “ estructura de la documentación relativa al sistema de gestión de calidad”. De Dimerco S.A.

Adjunto al informe conocerán los formatos que se manejan internamente elaborados por la parte de gestión de calidad.

Estos informes de ventas mediatas y estadísticos son enviados por vía Internet todos los días, lo mismo que las auditorias.

Las carpetas administrativa que son todos los gastos e inconveniente que hubieron de manera económica en el mes, esto se entrega cada fin de mes donde se hace el control y la auditoria de estas carpetas como que consignaron, cuanto fueron los gastos del mes, cuanto fue el producido del mes, y certificar que las consignaciones y los recibos de gastos son originales y membreteado por las entidades correspondientes.

Se hace manejo de los informes de gerencia donde se lleva un control de cómo esta los puntos presenciales y si hubo algunas novedades, esto nos ayuda a un mejoramiento y hacer más rentables, se demuestra la gestión de calidad. El control de la documentación se hace basado en el sistema de gestión de calidad aplicada en los formatos de Dimerco S.A.

5.2.2 Control de los Documentos. La elaboración y control de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se describe en los siguientes documentos:

- **IN-CAL-00-01 “Estructura de la documentación relativa al Sistema de Gestión de Calidad”**

De igual manera se dispone del “**Listado Maestro de Documentos**” que se diligencia utilizando el formato **FO-CAL-00-03** que se modifica cada vez que se crean, modifican o anulan documentos del sistema de gestión de calidad.

Los documentos que se han anulado o modificado se relacionan en el documento denominado “**Listado maestro de documentos obsoletos o fuera de uso**”. Esta relación se hace utilizando el formato **FO-CAL-00-05** el cual se modifica cuantas veces sea necesario para mantener actualizada la información.

Es parte de los documentos del sistema de gestión de calidad de Dimerco S.A.

5.2.3 Enfoque al cliente. Para la prestación del servicio de la organización ha identificado los requisitos generales de los clientes los cuales se describen a continuación:

- Calidad en el servicio del representante de cada zona.
- Calidad en el servicio de las analistas.
- Frecuencia de visita.
- Calidad en el funcionamiento del punto presencial.
- Condiciones comerciales.
- Competitividad con los productos que se ofrecen.
- Atención a quejas y reclamos.

La fuerza de ventas ha sido especializada por canales como los v3, para la atención de los requisitos particulares de cada uno de los clientes, los que quedan establecidos en los puntos presenciales.

La política de calidad que se aplica es la misma de Dimerco S.A. como se demuestra a continuación.

5.2.4 Política de calidad. El Comité de Calidad estableció la siguiente política de calidad: “Garantizar que todas las unidades de negocio del grupo empresarial, trabajen bajo estándares de calidad eficaces, para satisfacer las necesidades y requisitos de nuestros clientes y proveedores, a través de una óptima distribución, mercadeo y comercialización de productos de consumo masivo, que le generen a la empresa crecimiento y rentabilidad, brindando una solidez permanente que contribuya con el desarrollo social del país, generando empleo y bienestar a sus colaboradores”.

Cuadro 1. Matriz de correspondencia de la política de calidad con visión, la misión, los valores y los principios

MISIÓN		VISIÓN		VALORES		PRINCIPIOS	
Garantizar que todas las unidades de negocio del grupo empresarial, trabajen bajo estándares de calidad eficaces	1	ser para el 2012 una empresa reconocida en la producción, mercadeo y comercialización de productos farmacéuticos y de consumo masivo	1	La Gente	1	honestidad	1
buscando satisfacer las necesidades y requisitos de nuestros clientes y proveedores	2	que le permitan incursionar de manera eficaz en el mercado nacional e internacional	2	sus productos	2	lealtad	2
a través de una óptima distribución mercadeo y comercialización de productos farmacéuticos y de consumo masivo	3	con un equipo humano, capacitado, motivado y comprometido con la organización y la sociedad	3	su rentabilidad	3	compromiso	3
que le generen a la empresa: crecimiento y rentabilidad	4	para atender necesidades y expectativas de clientes proveedores y accionistas	4	calidad en el trabajo	4		
le brinden solidez permanente para contribuir al desarrollo social del país	5						
por la generación de empleo y el bienestar de sus colaboradores	6						

Fuente: DEPARTAMENTO DE CALIDAD DIMERCO S.A. Matriz política de calidad. Santiago de Cali: Dimerco, 2004. p. 12.

Cuadro 2. Matriz de política de calidad

VISIÓN						POLÍTICA DE CALIDAD	MISIÓN				VALORES				PRINCIPIOS		
1	2	3	4	5	6	DIRECTRICES DE LA POLÍTICA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
X						Garantizar que todas las unidades de negocio del grupo empresarial, trabajen bajo estándares de calidad eficaces		X						X	X		X
	X					Satisfacer las necesidades y requisitos de nuestros clientes y proveedores				X		X				X	X
		X				Optimizar la distribución, mercadeo y comercialización de productos farmacéuticos y de consumo masivo	X					X			X	X	X
			X			Generar a la empresa crecimiento y rentabilidad		X					X			X	X
				X		Brindar solidez permanente que contribuya con el desarrollo social del país			X						X		X
					X	Generar empleo y bienestar a sus colaboradores			X		X				X	X	X

Fuente: DEPARTAMENTO DE CALIDAD DIMERCO S.A. Matriz política de calidad. Santiago de Cali: Dimerco, 2004. p. 13.

- Para evidenciar la relación directa de la política con el propósito de la organización se creó la matriz anterior.
- La DIRECTRIZ NUMERO DOS de la POLÍTICA DE CALIDAD incluye el compromiso de satisfacer los requisitos; la PRIMERA DIRECTRIZ atiende el requisito de la norma de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- La política de calidad sirvió de marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad, tal como se muestra en este documento.
- Para la difusión y entendimiento de la política de calidad se publicó en áreas visibles de la empresa.
- En las revisiones del sistema de gestión de calidad que realiza la Gerencia General se incluye la revisión de la Política de Calidad.

5.2.5 Información para la revisión. El proceso de Gestión de Calidad recopila y presenta a la Gerencia la siguiente información:

- Análisis de los informes de las auditorías internas de calidad.
- Análisis de los informes estadísticos y ventas.
- Reportes de las quejas y reclamos de los clientes.
- Política y objetivos de calidad vigentes con el fin de determinar si siguen siendo adecuados al propósito de la organización y asegurarnos de su cumplimiento.
- Percepción del cliente sobre el servicio prestado, reflejado en los resultados de la encuesta de nivel de satisfacción.
- Proyectos de mejora en ejecución y otras posibilidades de mejora que se puedan llevar a cabo.

Cuadro 3. Matriz de correlación entre política de calidad y objetivos de calidad

No.	DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA	No	OBJETIVOS DE CALIDAD
1	Garantizar que todas las unidades de negocio del grupo empresarial, trabajen bajo estándares de calidad eficaces.	1	Lograr el mejoramiento continuo de nuestros procesos
2	Satisfacer las necesidades y requisitos de nuestros clientes y proveedores	2	Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y proveedores
3	Optima distribución, mercadeo y comercialización de productos farmacéuticos y de consumo masivo	3	Ser el distribuidor preferido por los proveedores y el proveedor preferido por los clientes
4	Generar a la empresa crecimiento y rentabilidad	4	Garantizar permanencia en el tiempo con una curva de crecimiento constante.
5	Brindar solidez permanente que contribuya con el desarrollo social del país.	5	Garantizar un comportamiento responsable, legal y ético hacia la sociedad.
6	Generar empleo y bienestar a sus colaboradores	6	Alcanzar el clima laboral ideal proyectándonos como empresa aspiracional por el alto nivel profesional de sus integrantes.

Fuente: DEPARTAMENTO DE CALIDAD DIMERCO S.A. Matriz política de calidad. Santiago de Cali: Dimerco, 2004. p. 15.

5.3 ORIENTACIÓN DE LA ANALISTA

Para Realizar la orientación de la analista, los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto el control como las operaciones son eficaces, las actividades de seguimiento y medición, para alcanzar los resultados planificados.

Por medio de los documentos que se establece con el sistema de gestión de calidad se logra que a la analista se les da una presentación de cómo llevar un control de todas las operaciones y facilidad en su trabajo para desarrollar cada una de sus funciones como ejemplo, el formato de actividades de control y seguimiento donde se describe como recibieron el puesto, es decir en el cambio de turno entre las analistas, que le entregaron como el arqueo de caja con cuanto dinero, especificación del dinero cuantas monedas la denominación de 100, 200, 500 y cuantos billetes de 1000, 2000, 5000, 10000, 20000 y 50000 pesos; así como también los inventarios de los puntos, como inventario de tarjetas donde se especifica si es de 5000, 10000, 20000 y 30000, el inventario de móviles que marca de celular, gama del celular, serial y cantidad de celulares en el punto, inventario de sim card, serial y cantidad de tarjetas, también esta la revisión de notas créditos a la fecha se describe la nota, valor y concepto de la nota crédito y otras actividades como el libro columnario diligenciados de la bitácora, organización del punto, funcionamiento de las cabinas, actitud del publico y conocimiento sobre procedimientos y por ultimo el responsable del seguimiento.

También con el apoyo de los demás formatos se tiene un control y criterios de lo que sucede en los puntos presenciales. Anexo a los formatos encontraran lo explicado.

Siendo así se logra obtener una satisfacción de los objetivos concluido para el desarrollo de la práctica.

6. CONCLUSIÓN

En la implementación del sistema de gestión de calidad de la ISO 9001:2000 en Dímerco S.A. donde se han incluidos formatos de servicio al cliente, informe diarios de ventas, auditorias internas, control de actividades y demás documentos en los puntos presénciales de Telecomunicaciones es estandarizando los macro procesos de servicio al cliente, la gestión a tercero y las ventas mediatas e inmediatas como se enunció en el objetivo general, generando una rentabilidad satisfactoria por la alta dirección del área la cual el resultado es un estándar alto y de excelente calidad, se refleja eficiencia en las actividades de manera que los servicios prestados son en el menor tiempo posible y una buena actividad de operación administrativa. Con esto la documentación y los procedimientos serán mas productivo y competitivo Para el área de telecomunicaciones. Como se enunció en el primer objetivo específico se realizó el levantamiento de todos estos procesos por medio de reuniones con el personal del área los supervisores y administrativos, donde la empresa se ahorra costo porque se optimiza la utilización de los recursos de los formatos y la empresa desarrolla una relación más confiable con los clientes, generando un ambiente de trabajo con tendencia a mejoramiento a través de la aplicación del sistema administrativo documentado basado en la serie ISO 9001: 2000 de la norma de calidad. Se identificó los procesos de la norma de calidad que incidía en la prestación de servicio cumpliendo con el segundo objetivo específico basado en la política de calidad de la empresa Dimerco S.A. se determina una óptima gestión de calidad donde se genera beneficio y calidad para el cliente, los empleados y la organización que representamos para un mejoramiento continuo en el área de telecomunicaciones. Se realiza la orientación a las analistas antes y después de la documentación apropiada para un mejor funcionamiento por medio de reuniones entre las analistas, supervisores, y los administrativo del área evitándose mal entendido sobre los documentos a seguir e implementados conociendo qué se espera y dando un mejor ambiente, conocimiento de cual es su objetivo y su trabajo, y esto ayuda a que futuro personal aprendan rápidamente sus tareas o deberes.

En esta práctica laboral donde desempeñó como función principal la implementación del sistema de gestión de calidad al área de Telecom en la empresa Dimerco S.A., adicional realizó asistencia continua en el manejo de consolidaciones, auditoria, control y cumplimiento a los presupuestos establecidos en el área, representa una experiencia loable para mi aprendizaje como administrador, ya que toco temas que solo en la parte teórica hacían parte de mi conocimiento profesional, alguna de ellas es la participación activa en la implementación del sistema de gestión de calidad, realizando el levantamiento del

manual de funciones, sus responsabilidades y aplicaciones, bondades y beneficios generados por el desempeño óptimo de los empleados. El significado de la palabra Auditor marcó gran importancia en el campo laboral, ya que comprendí, que es una parte fundamental en el desarrollo de la estructura organizacional de una compañía, interactuando con todas las áreas de trabajo, como logro personal es muy bueno para mí porque se cumple mis expectativas en la empresa, ya que aprendo el conocimiento de la vivencia de lo que es administrar y tener manejo en un área administrativa, esto es un gran apoyo para mi futuro profesional. Actualmente en nuestra sociedad, existen muy pocas empresas que acompañan a los practicantes, brindándole todas las herramientas necesarias para ser un excelente profesional, se aprenden a demás la parte comercial y distribución, se aprende a diagnosticar, identificar, distintas necesidades y funciones, ya que es un grupo empresarial de distribución y comercialización que tiene diferentes áreas de razón social, se aprende la importancia de los principios y valores humanos como la puntualidad que es una disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones, dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, la honestidad la cual nos determina a actuar con base a la verdad, expresando respeto por uno mismo y por los demás, la responsabilidad que es un valor que nos ayuda a convivir en sociedad de una manera pacífica y equitativa, Conduciéndonos a un nivel elemental que es cumplir con lo que nos hemos comprometido. Compañerismo, el trabajo, la calidad del trabajo como no tener pensamientos ocultos o mal intensivos contra el área, me parece importante porque refuerza esa base que la Universidad le brinda al estudiante de humanidades, ética y valores, todo lo anterior y permite desempeñarme a un futuro con un poco más de facilidad para mi carrera como Administrador de Empresa.

BIBLIOGRAFÍA

DIMERCO S.A. Manual de calidad de la empresa Dimerco S.A. Cali: Bertha Ceballos, 2004. 47 p.

EVANS, James R. Administración y control de la calidad. 6 ed. Bogotá: Cengage Learning de Colombia, 2005. 848 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Administración y aseguramiento de la calidad. Bogotá: ICONTEC, 2000, (NTC-ISO 9004)

_____. Sistema de gestión de calidad. Bogotá: ICONTEC, 2000, (NTC- ISO 9001)

_____. Norma gestión de calidad. Bogotá: ICONTEC, 2000, (NTC- ISO 9000)

Anexo A. Descripción de cargo

DIMERCO S.A. - Telecomunicaciones	
DESCRIPCIÓN DE CARGOS	
Fecha: 14-01-2008	Nombre del oficio: jefe de telecomunicaciones
Departamento: Administrativo	Nombre del cargo de quien depende: presidente
Resumen : Representa legalmente a la empresa tiene la facultad para coordinar, planear, dirigir y controlar el área Atender, conciliar, negociar con la parte de telefónica Telecom Planear las estrategias que se vayan a utilizar en el mes, Seguimientos a las ventas y consolidados del mes. Y toma las decisiones concernientes para el buen funcionamiento de la empresa.	
Funciones <ol style="list-style-type: none">1. Dirigir el área de telecomunicaciones en la empresa Dimerco.2. Vigilar los bienes de la misma.3. Celebrar contratos: Crear cargos y empleos necesarios.4. Delegar funciones que ayuden al crecimiento del negocio.5. Realizar la conciliación de la parte administrativa con los socios.	

DIMERCO S.A. - Telecomunicaciones		
ESPECIFICACIONES DEL CARGO		
Fecha: 14-01-2008		Nombre del oficio: jefe de telecomunicaciones
FACTORES		ESPECIFICACIONES
Conocimientos y habilidades	Educación	Administración de empresa, con especialización en mercadeo y comercio exterior.
	Experiencia	6 años en cargos similares
	Habilidades	conocer de ventas, planeación, telecomunicaciones.
Responsabilidad p.p	Por supervisión	El seguimiento a las ventas y consolidados del área.
	Por errores	supervisar todas las actividades que se desarrolla en el
	Por información confidencial	por toda la información concerniente al área.
Esfuerzo Cond. de trabajo	Mental Medio ambiente	trabaja en labores moderadas trabaja en condiciones normales

DIMERCO S.A.
- **Telecomunicaciones**

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

Fecha: 14-01-2008	Nombre del oficio: asistente Administrativo
Departamento: producción	Nombre del cargo de quien depende: jefe de telecomunicaciones
<p>Resumen : implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2000, levantamiento de procedimiento. Informes estadísticos y informes de ventas mediatas e inmediatas.</p>	
<p>Funciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes estadísticos de las ventas inmediatas(producido de cabinas) y las mediatas(venta de líneas, Internet telefónico, banda ancha) por punto presencial diario. 2. Seguimiento y control de actividades de auditorias, Revisión de carpetas Administrativas y comerciales enviadas por los puntos presénciales del mes. 3. Consolidación de los cronogramas de trabajo e informes de gerencias, esta información es enviada por los supervisores. 4. Implementación sistema de gestión de calidad. 	

<p style="text-align: center;">DIMERCO S.A. - Telecomunicaciones</p> <p style="text-align: center;">ESPECIFICACIONES DEL CARGO</p>		
Fecha: 14-01-2008		Nombre del oficio: Asistente administrativo
FACTORES		ESPECIFICACIONES
Conocimientos Y habilidades	Educación	Administración de empresa
	Experiencia	experiencia de 5 meses en el cargo.
	Habilidades	Planeación, iniciativa,
Responsabilidad	Por supervisión	comunicación con el p.p diaria por supervisión.
	Por complejidad	cumplimiento de la entrega de los consolidados, Procedimiento en la norma ISO 9001.
	Por información confidencial	toda la información que se maneje por zona.
Esfuerzo Cond. De trabajo	Mental Medio ambiente	Se realizan labores repetitivas y complejas. El trabajo se desarrolla en condiciones normales

<p align="center">DIMERCO S.A. - Telecomunicaciones</p>	
<p align="center">DESCRIPCIÓN DE CARGOS</p>	
Fecha: 14-01-2008	Nombre del oficio: supervisor y coordinador PP. V2, Envía y Baloto
Departamento: Administrativo	Nombre del cargo de quien depende: jefe de telecomunicaciones.
<p>Resumen : Hacer visitas comerciales, prestar apoyo en el tema de servicio al cliente, verificar que los V2 estén cumpliendo con el contrato C.C.D.M FIRMADO CON Telecom. y ofrecer las tarjetas prepago, coordinar todo lo referente al tema de Baloto y Envía mensajera.</p>	
<p>Funciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Llamar a los PP I2 Y V2 para atender las solicitudes que se presenten y estar atento al desempeño comercial. 2. Evaluar los resultados obtenidos y coordinar la estrategia a seguir se hace la visita comercial al PP para evaluar su operación comercial y se le hace acompañamiento a brigadas de ventas que se puedan presentar. 3. Se refuerzan con capacitaciones a los puntos que se requiera, y se le entrega el presupuesto para el respectivo mes 	

<p style="text-align: center;">DIMERCO S.A. - Telecomunicaciones</p>		
<p style="text-align: center;">ESPECIFICACIONES DEL CARGO</p>		
<p>Fecha: 14-01-2008</p>		<p>Nombre del oficio: supervisor y coordinador PP. V2, Envía y Baloto</p>
<p style="text-align: center;">FACTORES</p>		<p style="text-align: center;">ESPECIFICACIONES</p>
<p>Conocimientos y habilidades</p>	<p>Educación</p>	<p>estudio en administración, economía y humanidades.</p>
	<p>Experiencia</p>	<p>2 años en manejo de personal y procedimientos.</p>
	<p>Habilidades</p>	<p>Creatividad, innovación, planeación.</p>
<p>Responsabilidad</p>	<p>Por supervisión</p>	<p>Supervisión de los V3 puntos presénciales.</p>
	<p>Por errores</p>	<p>Supervisar todas las actividades de los PP V2.</p>
	<p>Por información confidencial</p>	<p>Responsable de la confidencialidad de la información Relacionada con las zonas correspondientes.</p>
<p>Esfuerzo</p>	<p>Mental</p>	<p>Complejidad y labores respectivas.</p>
<p>Cond. trabajo</p>	<p>Medio ambiente</p>	<p>Se desarrolla en condiciones normales.</p>

<p style="text-align: center;">DIMERCO S.A. - Telecomunicaciones</p> <p style="text-align: center;">DESCRIPCIÓN DE CARGOS</p>	
Fecha: 14-01-2008	Nombre del oficio: supervisor puntos terceros V2 y coordinador movistar.
Departamento: producción	Nombre del cargo de quien depende: jefe de telecomunicaciones.
<p>Resumen : coordinador movistar, seguimientos a las ventas de móviles en los puntos presénciales y las metas que se deben cumplir. Se realiza capacitaciones de las carpetas comerciales de movistar. Llamar a las veredas que tienen puntos con Telecom. Llamados V2 par hacerles un control de servicios y evaluación comercial.</p>	
<p>Funciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitaciones comercial movistar y cumplimiento del mes. 2. se realiza visitas a los puntos V2 en municipios y se les evalúa el punto y control de visita. 3. presentar un informe sobre todas las visitas del punto dentro del cronograma del mes. 4. Acompañamientos a brigadas de ventas de movistar.. 5. Entrenar personal. 	

DIMERCO S.A. - Telecomunicaciones ESPECIFICACIONES DEL CARGO		
Fecha: 14-01-2008		Nombre del oficio: supervisor puntos terceros V2 y coordinador movistar.
FACTORES		ESPECIFICACIONES
Conocimientos y habilidades	Educación	curso administrativo en comercio, hotel y turismo
	Experiencia	2 años en supervisión y ventas de móviles.
	Habilidades	ventas y manejo de personal
Responsabilidad	Por ventas	Seguir los temas de la carpeta comercial cumplimiento del mes.
	Por supervisión	Manejo de personal, mantener la tranquilidad en las ventas
	Por información	. Debe presentar un informe mensual del seguimiento de la carpeta comercial.

DIMERCO S.A.
- Telecomunicaciones


DESCRIPCIÓN DE CARGOS

Fecha: 23-08-2002	Nombre del oficio: Analista de servicio al cliente y ventas.
Departamento : mercadeo	Nombre del cargo de quien depende: Jefe de telecomunicaciones.
Resumen : Persona responsable de las ventas del área, cumplir con las metas del mes de la empresa, dar soporte a los puntos presenciales.	
Funciones 1.garantizar la solución adecuada de necesidades de todos los clientes que ingresen al punto. 2. Verificar el correcto funcionamiento de los equipo de participación de su cargo al iniciar su turno así como la configuración básica de la fecha y hora. 3. Realiza un reporte de ventas de servicio al iniciar y final del turno y realizar un arqueo de caja al turno correspondiente. 4. cumplir con los horarios de atención al cliente. 5. cumplir con los estándares de presentación y servicio establecido. 6. elaborar diariamente el informe de estadístico y ventas y enviarlo al jefe encargado.	

<p style="text-align: center;">DIMERCO S.A. - Telecomunicaciones</p> <p style="text-align: center;">ESPECIFICACIONES DEL CARGO</p>		
Fecha: 23-08-2002		Nombre del oficio: Analista de servicio al cliente y ventas
FACTORES		ESPECIFICACIONES
Conocimientos y habilidades	Educación	bachiller
	Experiencia	manejo de atención al cliente y ventas de minutos, móviles
	Habilidades	Debe ser ágil con el servicio al cliente. Debe tener excelente capacidad de análisis de información
Responsabilidad	Por supervisión	atención al cliente, funcionamiento del punto.
	Por informes	consolidar informes y semanales de indicadores y demás Informes solicitados por la administración.
	Por contactos	Realizar contactos con clientes.
Condiciones De Trabajo	Medio ambiente	Realiza labores en condiciones normales

Anexo B. Formatos administrativos

[illegible]

 DIMERCO S.A. <small>DISTRIBUCION, MERCADEO & COMERCIALIZACION</small>	FORMATO		CODIGO			
			VERSION		FECHA DE EMISION	
	ESTADISTICO POR PUNTO PRESENCIAL		FECHA DE ACTUALIZACION		VIGENCIA DESDE	
					PAGINA 1 DE 1	
FECHA: Enero 11 de 2008. ZONA: Valle Norte NOMBRE SUPERVISOR: Maria Alexandra Hidrogo						
1. TELEFONIA	VARIABLES		CARTAG	LA UNON (VALLE)	ROLDANILLO	SEVILLA
	LDN	TOTAL	\$0	\$0	\$0	\$0
		LETICIA	\$0	\$0	\$0	\$0
		SAN ANDRES	\$0	\$0	\$0	\$0
	LDI		\$0	\$0	\$0	\$0
	LOCAL		\$0	\$0	\$0	\$0
	LOCAL EXTENDIDA		\$0	\$0	\$0	\$0
	CELULAR		\$0	\$0	\$0	\$0
	SATELITAL		\$0	\$0	\$0	\$0
	1800		\$0	\$0	\$0	\$0
	113		\$0	\$0	\$0	\$0
	COMPARTEL		\$0	\$0	\$0	\$0
	INMARSAT		\$0	\$0	\$0	\$0
	AVANTEL		\$0	\$0	\$0	\$0
	IRIDIUM		\$0	\$0	\$0	\$0
OTROS		\$0	\$0	\$0	\$0	
SUBTOTAL TELEFONIA						
2. SERVICIO	VARIABLES		CARTAG	LA UNON (VALLE)	ROLDANILLO	SEVILLA
	PQR		0	0	0	0
	SV		0	0	0	0
	LINEAS VENDIDAS		0	0	0	0
	LINEAS RETENIDAS		0	0	0	0
	RETENCIONES		0	0	0	0
	FINANCIACIONES		0	0	0	0
	RECONEXIONES		0	0	0	0
	REINSTALACIONES		0	0	0	0
	DUPLICADOS		0	0	0	0
	SERVICIO		0	0	0	0
	CASOS ESPECIALES		0	0	0	0
3. INTERNET	VARIABLES		CARTAG	LA UNON (VALLE)	ROLDANILLO	SEVILLA
	N° TURNOS		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	TOTAL TIEMPO ACCESO		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	HOJAS IMPRESAS		\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
	SUBTOTAL INTERNET					
TOTAL PRODUCTOS						
OBSERVACIONES GENERALES						

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
INFORME DE GERENCIA MENSUAL



Regional :Occidente

Departamento : Na valle

Ciudad: palmira

CIAP: CENTRO

Fecha: NOVIEMBRE 30 de 2007

Dirección CIAP: CRA 6 No 12-18

CAPÍTULO I - ASPECTOS GENERALES

TEMA	DESCRIPCIÓN
ACTIVIDADES DE MEJORA DEL PUNTO (Actividades o planes de acción que se pueden desarrollar en el punto para mejorar el funcionamiento, reorganizar actividades en el centro, mejoras en el proceso, estrategias de motivación, etc.).	EL PUNTO PRESENTA INCONVENIENTES CON LAS GOTERAS, YA QUE ESTAMOS EN EPOCA DE INVIERNO, Y ES DEMASIADO INCOMODO BRINDAR UN SERVICIO A LOS CLIENTES EN ESTAS CONDICIONES, ES POR ESO QUE SOLICITAMOS AGILIZAR LA REMODELACION DEL PUNTO . INSENTIVOS PARA LOS USUARIOS NUEVOS, QUE SOLICITAN LINEAS E INTERNET.
NOVEDADES: Casos críticos o importantes para mencionar. POSIBLES TEMAS: Requerimientos críticos (demoras, casos repetitivos, reclamaciones masivas) pendientes de solución, impacto de brigadas de servicio, fallas en el apoyo de otras áreas (por ej. Inform	RECONEXIONES Y REINSTALACIONES -USUARIOS QUE SOLICITAN APERTURA DE SAIS EN LAS DIFERENTES LOCALIDADES, PARA RETIRO Y CANCELACION DE FACTURAS-EL FAX HASTA EL MOMENTO NO A SIDO ARREGLADO Y ES DE GRAN IMPORTANCIA PARA EL PUNTO YA QUE HEMOS PERDIDO DE VENDER EL SERVICIO-SOLICITUD DE TARJETAS PREPAGO POR PARTE DE LOS USUARIOS, YA QUE HACE DOS MESES NO TENEMOS-LINEAS RETIRADAS QUE HASTA EL MOMENTO NO HAN SIDO CAMBIADAS A PREPAGO Y SIGUEN GENERANDO ACTURAS-SOLICITUD DE RETIRO DE INTERNET. PLANES DE MINUTOS INCLUIDOS QUE NO SON ATENDIDOS
APOYO PUNTO EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL Cuál actividad se realizó y su impacto (Por ejemplo: Brigada de Mercadeo, promociones, volantes, avisos de prensa/radio).	Actividad Resultado
	BRIGADAS EN ALDANA E IPIALES AR, LOS USUARIOS ESTAN INTERESADOS EN IT. B.
ACCIONES DE LA COMPETENCIA Actividades: Reportar todas las actividades comerciales que realice la competencia en la localidad y describirlas brevemente ej. Publicidad, promociones, invitaciones, nuevos puntos de servicio al cliente, investigaciones sobre	LLAMADAS TELEFONICAS BUENA
	Actividades Resultado
	INSENTIVOS EPOCA DE DICIEMBRE EN ESPERA DE GRAN RESULTADO
QUÉ INCONVENIENTES TUVO EN EL MES Y CÓMO LOS SOLUCIONÓ? Problemas masivos con respecto a cualquier inconveniente que afectó el desarrollo normal de la operación	
	RELIQUIDACION Y CAMBIO DE PLANES -CLAVES PARA EL INGRESO A DAVOX-PROBLEMAS CON LAS CLAVES PARA INGRESAR AL SAT PARA LAS FUNCIONES FMCAF-SRPE


1. Cantidad de Requerimientos Recibidos	4
2. Cantidad de Clientes Atendidos	680
3. Cantidad de Líneas en Servicio Localidad	1750
4. Cantidad de PQR Recibidos	4
5. Cantidad de PQR Enviados al Back	4
6. Cantidad de Retiros Registrados	14
INDICES	
Visitas de la localidad al centro = (2/3)*100 [%]	15%
Resolución de PQR en Front = ((4-5)/4)*100 [%]	0

CAPÍTULO II - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

VALORACIÓN DESEMPEÑO ASESORES			
COMPROMISOS DEL EQUIPO DE TRABAJO	ASPECTOS	VALORACIÓN	SEGUIMIENTO/COMENTARIOS SOBRE EL EQUIPO DE TRABAJO
	Asistencia al Trabajo y Puntualidad	BUENA	
	Adaptabilidad al Nivel de Trabajo	BUENA	
	Aplicación del Conocimiento Técnico	BUENA	

CAPÍTULO III - ANÁLISIS ESTADÍSTICAS OPERACIÓN					
INFORME DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN Y NÚMERO DE CLIENTES					
ANÁLISIS DE LA TENDENCIA PRESENTADA INFORME DE REQUERIMIENTOS					
MES	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	NOVI
TIPO NECESIDAD					
Duplicados					82
Ventas					91
Servicios					85
Casos Especiales					0
TOTAL					
ANÁLISIS (Descripción breve del interés principal de los clientes en lo corrido del año, acciones para disminuir reclamaciones o posibles recomendaciones de					
REMISIÓN DE CENTROS DE ATENCIÓN					
MES	JULIO			AGOSTO	
	LOCAL	LARGA DISTANCIA	VALOR AGREGADO	LOCAL	LARGA DISTANCIA
TIPO DE PQR					
Información					
Daños Técnicos					
Reclamos	3	1			
Recurso de R eposición					
TOTAL					
% PARTICIPACIÓN (respecto al total de cada mes)					
ANÁLISIS (Descripción breve del interés principal de los clientes en lo corrido del año, acciones para disminuir reclamaciones o posibles recomendaciones de					
CAPÍTULO IV - ANÁLISIS GESTIÓN COMERCIAL					
SOLICITUDES DE PRODUCTOS / SERVICIOS REGISTRADAS (Q)					
ESTADO	LÍNEA NUEVA	SERVICIOS SUPLEMENTARIOS			
META SOLICITUDES	15	110			
REGISTRADAS	4	120			
ATENDIDAS	4	80			
% EFICACIA	0%	#¡DIV/0!			
% CUMPLIMIENTO	0%	0%			
TOTAL					
RETIRO DE LÍNEAS * SÓLO SI SE PUEDE IDENTIFICAR EN LA REGIONAL.					
DESCRIPCIÓN CAUSA		% PARTICIPACION			
Mejor oferta de la competencia móvil	1	0			
No se realizó el traslado de la línea		0			
Mala situación económica	1	0,125			
Costo alto del servicio	4	0,25			
Daño técnico no atendido		0,125			
Tiene otra línea Telecom		0			
No llegan facturas		0			
Utiliza poco la línea		0			
Reclamo por afectación financiera		0			
Tiene otra línea		0			
Dificultad en los puntos de pago		0			
No se cumplió con el plan ofrecido	3	0			
Cambio de domicilio, ciudad o país	3	0,5			
Liquidación del negocio		0			
Problemas con el arrendatario		0			
Predio desocupado		0			
Falleció el usuario	2	0			
Vandalismo		0			
TOTAL	14	1			
OBSERVACIONES: 13 SV - RETENCIONES 592 -FINANCIACIONES 5-RECONEXIONES 89-REINSTALACIONES 1					

CREDITO Y CALIDAD DE CLIENTE						
PLANILLA DE LEGALIZACIONES VENTAS SCL						
TELECOM						
Nov-07						
No.	CODIGO CLIENTE	NUMERO CELULAR	NOMBRE DELCLIENT E	CODIGO VENDEDOR	PUNTO PRESENCIA L	FECHA DE ACTIVACIO N
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						

Formato FO-CAL-00-08 Ficha de caracterización de los procesos. Fecha de emisión 04/09/07- Vigencia desde 07/09/07							
			FICHA DE CARACTERIZACIÓN PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		VERSION 1		
Objetivo: establecer las directrices necesarias para asegurar la conveniencia, adecuación, y eficacia del sistema de gestión de calidad de Dimerco S.A. Alcance: Aplica para todo el sistema de gestión de calidad.							
ENTRADAS		ACTIVIDADES		RESPONSABLES	SALIDAS		
Requerimientos de la junta directiva	junta directiva	Establecer las directrices estratégicas de la organización:		Gerente General comité de calidad	Misión y visión política y objetivo de calidad principios y valores corporativos		
Análisis del mercado	junta directiva	Definir Misión y Visión					
necesidades y expectativas de las partes interesadas	partes interesadas	Definir política y objetivo de calidad Formular principios y valores Corporativos Establecer indicadores de Gestión					
política y objetivos de calidad	comité de calidad	coordinar la asignación de los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad		Gerente General	asignación de recursos y presupuesto del sistema de gestión de la calidad		
Resultados de auditorías de calidad Estado de acciones correctivas y preventivas Desempeño de los procesos Retroalimentación del cliente Acciones de seguimiento y control Identificación de cambios en el sistema de Gestión de calidad Recomendaciones para la mejora	jefe de procesos	llevar a cabo la revisión del sistema de gestión de la calidad		Gerente General representante dirección	informe de revisión del sistema de gestión de calidad mejora de la prestación del servicio necesidades del recurso		
Documentación vigente del sistema de Gestión de calidad Programación y Ejecución de las auditorías Internas de calidad	proceso Gestión de Calidad						
RECURSOS			DOCUMENTOS DE APOYO		REQUISITOS		
Humano	Técnicos	Locativo	Política de calidad	externo	Legales	organización	ISO 9001:2000
cargos del proceso	enfoque maquinaria	infraestructura	Objetivos de calidad	no aplica	no aplica	cumplir con los requisitos del cliente los legales y reglamentarios para la prestación del servicio. Cumplir con todos los requerimientos del sistema de gestión de la calidad aplicables al proceso.	Sistema de gestión de calidad compromiso de la dirección, política de la calidad, planificación, revisión por la dirección, interactuar con el enfoque al cliente, auditoría interna, seguimiento de los procesos análisis de datos, mejora.
Representante de la dirección comité de calidad	computador, impresora, teléfono fijo, software, hardware, papelería, muebles y enseres	oficinas	todos los formatos asociados con los procedimientos				

 DIMERCO S.A. <small>DISTRIBUCION MERCADO & COMERCIALIZACION</small>	FORMATO	CODIGO		 telecom
	ACTIVIDADES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO POR PUNTO PRESENCIAL	VERSION	FECHA DE EMISION	
		FECHA DE ACTUALIZACION	VIGENCIA DESDE	
		PAGINA 1 DE 4		

PUNTO PRESENCIAL CAICEDINIA **HORA** 04:30 p.m.

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO MARIA ALEXANDRA HIDROGO VANEGAS

FECHA ENERO 11 /2008

1. ARQUEO DE CAJA

IMPRESIÓN TICKET DEL TARIFICADOR ☒ SI ☐ NO

BILLETES	MONEDAS																																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 60%;">DENOMINACION</th> <th style="width: 40%;">CANTIDAD</th> </tr> <tr><td>\$1.000</td><td></td></tr> <tr><td>\$2.000</td><td></td></tr> <tr><td>\$5.000</td><td style="text-align: center;">6</td></tr> <tr><td>\$10.000</td><td style="text-align: center;">5</td></tr> <tr><td>\$20.000</td><td></td></tr> <tr><td>\$50.000</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">130000</td> </tr> </table>	DENOMINACION	CANTIDAD	\$1.000		\$2.000		\$5.000	6	\$10.000	5	\$20.000		\$50.000	1	TOTAL	130000	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 60%;">DENOMINACION</th> <th style="width: 40%;">CANTIDAD</th> </tr> <tr><td>\$10</td><td></td></tr> <tr><td>\$20</td><td></td></tr> <tr><td>\$50</td><td></td></tr> <tr><td>\$100</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>\$200</td><td></td></tr> <tr><td>\$500</td><td></td></tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">300</td> </tr> </table>	DENOMINACION	CANTIDAD	\$10		\$20		\$50		\$100	3	\$200		\$500		TOTAL	300
DENOMINACION	CANTIDAD																																
\$1.000																																	
\$2.000																																	
\$5.000	6																																
\$10.000	5																																
\$20.000																																	
\$50.000	1																																
TOTAL	130000																																
DENOMINACION	CANTIDAD																																
\$10																																	
\$20																																	
\$50																																	
\$100	3																																
\$200																																	
\$500																																	
TOTAL	300																																

BASE 50000

TOTAL ENCONTRADO 130300

DIFERENCIA _____

EXPLICACION DIFERENCIA _____

2. INVENTARIO DE TARJETAS

DENOMINACION	CANTIDAD	DIFERENCIA
\$5.000	0	
\$10.000	0	
\$20.000	0	
\$30.000	3	

OBSERVACIONES

 DIMERCO S.A. <small>DISTRIBUCION, MERCADEO & COMERCIALIZACION</small>	FORMATO		CODIGO		
			FECHA DE EMISION		
	ACTIVIDADES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO POR PUNTO PRESENCIAL		VERSION	VIGENCIA DESDE	
			FECHA DE ACTUALIZACION		
		PAGINA 2 DE 4			



3. INVENTARIO DE MOVILES

MARCA	GAMA	SERIAL	CANTIDAD
GSM- MOTOROLA-W-175	BAJA		4
GSM- MOTOROLA-W-375	MEDIA		2
GSM- MOTOROLA-W-215	BAJA		2

4. INVENTARIO DE SIM CARD

SERIAL	CANTIDAD
SIM CARD PREPAGO	6

SERIAL	CANTIDAD
SIN CARD POSPAGO	0

 DIMERCO S.A. <small>DISTRIBUCION, MERCADEO & COMERCIALIZACION</small>	FORMATO		CODIGO		 telecom
			FECHA DE EMISION		
	ACTIVIDADES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO POR PUNTO PRESENCIAL	VERSION	FECHA DE	VIGENCIA DESDE	
		ACTUALIZACION	PAGINA 3 DE 4		

5. INVENTARIO DE CARGADORES

MARCA	CANTIDAD

6. REVISION NOTAS CREDITO

FECHA	No. NOTA	VALOR	CONCEPTO

VISUALIZA SOPORTE TELECOM ☒ SI ☐ NO

7. OTRAS ACTIVIDADES

1. LIBRO COLUMNARIO (ENTREGA INVENTARIO DE MOVILES) ☒ SI ☐ NO


OBSERVACIONES Actualizado hasta la fecha _____

2. DILIGENCIAMIENTO DE LA BITACORA ☒ SI ☐ NO

OBSERVACIONES Diligenciado hasta la fecha _____

3. ORGANIZACIÓN DEL PUNTO PRESENCIAL ☒ BUENO ☐ REGULAR ☐ MALO

OBSERVACIONES _____

	FORMATO ACTIVIDADES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO POR PUNTO PRESENCIAL	CODIGO		
		FECHA DE EMISION		
		VERSION	VIGENCIA DESDE	
		FECHA DE ACTUALIZACION	PAGINA 4 DE 4	
4. FUNCIONAMIENTO DE LAS CABINAS		<input checked="" type="checkbox"/> BUENO	<input type="checkbox"/> REGULAR	<input type="checkbox"/> MALO
OBSERVACIONES _____				
5. ACTITUD CON EL PUBLICO		<input checked="" type="checkbox"/> BUENO	<input type="checkbox"/> REGULAR	<input type="checkbox"/> MALO
OBSERVACIONES _____				
6. CONOCIMIENTOS SOBRE PROCEDIMIENTOS		<input checked="" type="checkbox"/> BUENO	<input type="checkbox"/> REGULAR	<input type="checkbox"/> MALO
OBSERVACIONES _____				
RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO NOMBRE MARIA ALEXANDRA HIDROGO FIRMA		ANALISTA NOMBRE LINA CATAÑO FIRMA		
ANALISTA NOMBRE MONICA RODRIGUEZ FIRMA				



CRONOGRAMA SEMANAL

DIA	FECHA	LOCALIDADES	TAREAS PARA REALIZAR
Lunes	15-Oct-07	Festivo	
Martes	16-Oct-07	Zarzal y Bugalagrande	Revision de procesos, auditorias
Miercoles	17-Oct-07	Pradera y Florida	Revision de procesos y vista al subdistribuidor para aclarar dudas con respecto a la ventas
Jueves	18-Oct-07	Palmira	Atencion de servicio al cliente y capacitacion de nueva analista
Viernes	19-Oct-07	Palmira	Atencion de servicio al cliente y capacitacion de nueva analista
Sabado	20-Oct-07	Palmira	Atencion de servicio al cliente y capacitacion de nueva analista

Angelica Milena Lozano
Supervisor
Puntos presenciales
Valle Sur